



**COMUNE DI CHIANCIANO TERME**  
**Provincia di Siena**

**CARTA DEI SERVIZI**

**MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DEL COMUNE DI CHIANCIANO TERME**  
(Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 108 del 05/06/2023 e modificata con  
Deliberazione di Giunta Comunale n. del )

Sommario

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA -----	2
2. RIFERIMENTI NORMATIVI -----	2
3. IL MUSEO -----	3
3.1. La sede del Museo Civico Archeologico di Chianciano Terme -----	3
3.2. Missione del Museo Civico Archeologico -----	3
4. PRINCIPI FONDAMENTALI -----	3
4.1. Eguaglianza e imparzialità -----	3
4.2. Efficacia ed efficienza -----	3
4.3. Trasparenza ed accesso -----	3
4.4. Partecipazione -----	4
4.5. Continuità del servizio -----	4
5. IL MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO E LA SUA ORGANIZZAZIONE -----	4
6. ATTIVITÀ E SERVIZI -----	4
6.1. Visita alle collezioni -----	4
6.2. Servizi educativi -----	4
6.2.1. Il Museo per la Scuola e Educazione degli adulti -----	4
6.3. Biblioteca di Archeologia -----	4
6.4. Fototeca -----	4
6.5. Mostre temporanee -----	5
6.6. Cataloghi e Prestiti Cataloghi -----	5
6.7. Depositi -----	5
6.8. Contributi e sponsorizzazioni -----	5
6.8.1. Tirocini e Volontariato Tirocini -----	5
6.9. Pubblicazioni del Museo Civico Archeologico -----	5
7. RAPPORTI CON I CITTADINI -----	5
7.1. Informazione all'utenza -----	5
7.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni -----	6
7.3. Rilevazione presenze e soddisfazione dell'utenza -----	6
8. VALIDITÀ DELLA CARTA -----	6

## **1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi del Museo Civico Archeologico del Comune di Chianciano Terme riguarda la sede del museo ubicato in viale Dante.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Chianciano Terme e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi in qualità di utenti del Museo. La Carta si ispira alla definizione di museo di ICOM (International Council of Museums): “Il museo è un’istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società, e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che effettua ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell’uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, e le comunica e specificatamente le espone per scopi di studio, educazione e diletto”. Tale definizione è stata recepita dalla normativa italiana: il Decreto ministeriale MIC 23 dicembre 2014 “Organizzazione e funzionamento dei musei statali” all’art.1 viene ripresa completamente con una integrazione: “promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica”.

La Carta si ispira anche alla definizione presente nel Codice dei Beni Culturali (2004, art. 101, comma 2): il museo è “una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento”.

La Carta dei Servizi del Comune di Chianciano Terme:

- presenta ai cittadini le opportunità e i servizi per facilitare l’accesso e la fruizione del museo;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta fa riferimento alla normativa in materia di beni culturali con particolare riferimento a:

- 2010 Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio (Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali)
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42 e s.m.i.
- 2008. Legge Finanziaria. L’art. 2, comma 461 prevede l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi
- 2008 Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 28 marzo “Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale”;
- 2018 Decreto Ministeriale del 28 febbraio, n. 113 “Adozione dei livelli minimi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale”;
- adeguamento al Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018 che ha comportato delle modifiche alla Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010, in particolare agli artt.: - 17 (Sistemi museali) e - 20 (Requisiti per il riconoscimento della qualifica di museo o ecomuseo di rilevanza regionale);

- regolamento di attuazione (D.P.G.R. 6 giugno 2011, n. 22/R) con D.G.R. n. 748/2020 e Decreto del Presidente della Giunta Regionale 2 luglio 2020, n. 50/R, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana BURT del 7 luglio 2020, n. 64, Parte Prima, Sez. I.

### **3. IL MUSEO**

3.1. La sede del Museo Civico Archeologico di Chianciano Terme è ubicata in via Dante. Le sale espositive del Museo documentano, conservano e valorizzano le memorie della natura, dell'archeologia, del territorio comunale e una panoramica che comprende anche l'antica Etruria. Il patrimonio si accresciuto dall'inaugurazione del museo attraverso scavi archeologici e donazioni cercando di adeguare la proposta espositiva.

La sede museale si articola su quattro piani e con una apertura settimanale al pubblico di 24 ore nel periodo invernale e di 42 ore in quello primaverile, estivo, primo autunnale e natalizio.

È in corso di realizzazione un nuovo allestimento museografico del piano terreno costituito di quattro nuove sale che permetterà di ultimare un percorso espositivo con un generale riassetto delle collezioni e il ripensamento del significato che il museo ha acquisito all'interno della comunità locale.

Il museo è organizzato per sezioni:

- a) sezione dedicata alle necropoli etrusche del territorio di Chianciano Terme;
- b) sezione dedicata al paesaggio rurale etrusco e alle produzioni agricole del territorio;
- c) sezione dedicata alla religione e ai santuari del territorio con particolare riferimento alle acque;
- d) sezione dedicata la banchetto etrusco;
- e) sezione dedicata alla donna etrusca;
- f) sezione dedicata alla ceramica etrusca;
- g) sezione dedicata alla scrittura etrusca;
- h) sezione dedicata alle antichità romane del territorio con particolare riferimento agli edifici termali;
- i) sezione dedicata al mito e alla guerra di Troia;
- j) sezione dedicata a reperti paleontologici e fossili;
- k) sezione visibile in 3D;
- l) sezione delle collezioni intesa come antiquarium.

#### **3.2. Missione**

Missione del Museo Civico Archeologico è di conservare le testimonianze del territorio comunale di Chianciano Terme negli aspetti paleontologico, archeologico e storico, artistico, antropologico, promuovendone la ricerca scientifica, la conoscenza e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative ed educative. Il Museo Civico Archeologico di Chianciano Terme persegue le sue finalità con il mondo della ricerca e di altri istituti territoriali, pubblici e privati: Soprintendenze, Università, Enti locali, Istituti di Ricerca, Associazioni culturali.

### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **4.1. Eguaglianza e imparzialità**

Il Museo Civico Archeologico garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

#### **4.2. Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

#### 4.3. Trasparenza ed accesso

Il Museo Civico Archeologico garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi.

#### 4.4. PARTECIPAZIONE

Il Museo Civico Archeologico favorisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami. Ciascun cittadino ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

I cittadini possono collaborare al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro organizzati dall'Amministrazione comunale.

#### 4.5. Continuità del servizio

Il Museo Civico Archeologico garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

### 5. IL MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO E LA SUA ORGANIZZAZIONE

Il Museo Civico Archeologico garantisce "servizi al pubblico", intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte attraverso l'accesso al museo e di sviluppare con esso e con le collezioni un rapporto interattivo, al fine di rendere la visita soddisfacente e di appagare bisogni, desideri, attese personali. Il Museo Civico Archeologico deve essere considerato uno dei luoghi culturalmente e storicamente più significativi di Chianciano Terme, sia per le collezioni permanenti, sia per le esposizioni temporanee.

Il Museo Civico Archeologico afferisce al patrimonio del Comune di Chianciano Terme, che ne stabilisce obiettivi e risorse umane e finanziarie, e li gestisce in forma indiretta eccetto la Direzione scientifica.

Le collezioni e le raccolte sono beni culturali pubblici, costituiti da opere in parte di proprietà comunale, in parte di proprietà dello Stato, oppure in comodato d'uso da privati.

La direzione è affidata ad un professionista in possesso di adeguata preparazione e conoscenza archeologica.

### 6. ATTIVITÀ E SERVIZI

#### 6.1. Visita alle collezioni

Il Museo Civico Archeologico garantisce l'accesso alle proprie collezioni negli orari stabiliti. Ai visitatori disabili è assicurato l'accesso all'esposizione museale. Sono previste audioguide e/o altri strumenti di supporto alla visita, sia cartacei scaricabili.

#### 6.2. Servizi educativi

Il Museo Civico Archeologico promuove la conoscenza e l'educazione all'uso consapevole del proprio patrimonio culturale come mezzo per la conoscenza dell'archeologia e più in generale della cultura del territorio.

##### 6.2.1. Il Museo per la Scuola e Educazione degli adulti

Il Museo offre alla scuola un servizio dedicato rivolto alla conoscenza dell'archeologia e della storia del territorio; promuove anche un servizio dedicato agli adulti con lezioni e incontri a vario tema.

#### 6.3. Biblioteca di Archeologia

Il Museo possiede una biblioteca specialistica e un archivio

#### 6.4. Fototeca

Il Museo possiede una Fototeca, e un archivio fotografico digitale della collezione periodicamente aggiornato a seguito dei restauri che si vanno compiendo nell'annesso laboratorio di Restauro. Comprende anche la documentazione di immagini delle ricerche condotte dal Museo. È in fase di realizzazione la consultazione on line del materiale.

#### 6.5. Mostre temporanee

Il Museo Civico Archeologico programma mostre temporanee in collaborazione con istituzioni pubbliche e private, per accedere alle mostre è richiesto il pagamento del biglietto di ingresso al museo.

#### 6.6. Cataloghi e Prestiti Cataloghi

Il Patrimonio del Museo Civico Archeologico è parzialmente pubblicato in alcuni volumi a stampa e si sta provvedendo alla realizzazione di cataloghi online di quello di proprietà del Comune di Chianciano Terme. Prestiti per mostre I materiali delle collezioni museali possono essere richiesti in prestito da enti o istituzioni pubbliche e private per mostre temporanee su territorio nazionale o internazionale. Fatta salva l'autorizzazione concessa dalla competente Soprintendenza, la richiesta deve avvenire previa presentazione di un adeguato progetto scientifico e garantire la sicurezza delle opere durante i trasporti e l'esposizione al pubblico. L'autorizzazione al prestito è concessa con Provvedimento dal Direttore del Museo Civico Archeologico.

#### 6.7. Depositi

Il Museo Civico Archeologico consente l'accessibilità delle opere collocate nei diversi depositi, su richiesta motivata e previo appuntamento. L'accesso ai materiali di proprietà dello Stato viene concordato con la Soprintendenza competente.

#### 6.8. Contributi e sponsorizzazioni

Il Museo Civico Archeologico si avvale dell'apporto di partner pubblici e privati, locali e nazionali. Oltre ai contributi da enti pubblici il museo può essere sostenuto anche dalla partecipazione di privati, singoli o di imprese, in forme differenti. Il sostegno al Museo Civico Archeologico di Chianciano Terme permette di legare il proprio nome all'istituzione e il ricordo avviene attraverso apposita/e targa/he affisse nel museo.

##### 6.8.1. Tirocini e Volontariato Tirocini

Gli studenti possono manifestare il loro interesse ad effettuare tirocini o volontariato presso il Museo offrendo alcuni servizi (didattica, comunicazione, sorveglianza, ecc.) dando un importante apporto alla comunità in termini di tempo e valore sociale di un'esperienza che è anche occasione di formazione scambio e crescita personale.

#### 6.9. Pubblicazioni del Museo Civico Archeologico

Il museo possiede una propria collana di studi dove sono presentati monumenti o collezioni conservate presso l'istituzione

## **7. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### 7.1. Informazione all'utenza

Il Museo Civico Archeologico assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso il Punto di Accoglienza all'ingresso di ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico online e offline. Il Museo Civico Archeologico mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica informazione, documentazione, consulenze necessarie o utili a rendere più accessibili e fruibili le collezioni e i servizi erogati.

Punto di riferimento e nodo essenziale di tutta la comunicazione è il sito [www.museoetrusco.it](http://www.museoetrusco.it) che raccoglie tutte le informazioni sulla vita del Museo e, attraverso una costante attività di aggiornamento, vuole garantire una accessibilità e una fruizione più ampie possibili finalizzate all'orientamento e alla crescita dei diversi pubblici. Il materiale informativo a stampa è costituito dalle guide brevi, in italiano e inglese, disponibili gratuitamente nella sede del museo, che forniscono una informazione di base per l'orientamento all'interno delle collezioni, da manifesti e totem che informano nel contesto urbano locale.

#### 7.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o lo standard di qualità fissati dalla presente Carta rivolgendosi presso:

- Punto di accoglienza all'ingresso del museo
- Canali del sito del Comune di Chianciano Terme

Gli utenti, con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

#### 7.3. Rilevazione presenze e soddisfazione dell'utenza

Il museo è dotato di un sistema di rilevazione elettronico delle presenze e un sistema cartaceo di soddisfazione dell'utenza che annualmente viene trasmesso alla Regione Toscana.

### **8. VALIDITÀ DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi del Museo Civico Archeologico è valida fino a che non sopraggiungono situazioni o novità tali da determinare una sua nuova stesura.

La Carta verrà tuttavia aggiornata ogni qualvolta ciò si renda necessario, secondo le procedure stabilite dalle norme.